

Mycket allvarlig kritik mot Försäkringskassan för att den har åsidosatt förvaltningslagens krav på en rad punkter

Beslutet i korthet: Försäkringskassan har i sin handläggning av ett ärende om sjukpenning inte uppfyllt sina skyldigheter enligt förvaltningslagen. Försäkringskassan har brustit i sin kommuniceringsskyldighet, underrättelseskyldighet, motiveringsskyldighet, skyldigheten att lämna fullföljdshänvisning och dokumentationsskyldighet. Försäkringskassan förtjänar mycket allvarlig kritik för hur ärendet har handlagts i dessa delar.

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 9 september 2010, anförde AA bl.a. följande. Hon erhöll sjukpenning från Försäkringskassan i juni och juli 2010. Däremot erhöll hon ingen utbetalning i slutet av augusti 2010. Hon ringde till Försäkringskassan och fick veta att handläggaren skulle skicka ett brev till henne. Hon har fortfarande inte fått något brev. Hon anser att Försäkringskassan är skyldig att meddela henne när den fattar ett beslut som drabbar henne. Hon behöver veta vilket beslut som är fattat och på vilka grunder det har fattats. Hon ifrågasätter hur hon ska agera när hon inte vet något om Försäkringskassans beslutsunderlag.

Utredning

Försäkringskassans akt begärdes in och granskades.

Försäkringskassan anmodades därefter att yttra sig över vad AA anfört i sin anmälan. I remissvaret anförde Försäkringskassan, genom chefsjuristen BB, följande.

Bakgrund

AA anför i sin anmälan att hon inte fått någon information från Försäkringskassan om och varför hennes sjukpenning inte har betalats ut. Hon hade förväntat sig en utbetalning den 26 augusti 2010 som uteblev. Tio arbetsdagar därefter hade hon fortfarande inte fått något brev från Försäkringskassan som förklaring. Hon uppger att hon själv har kontaktat Försäkringskassan och först då fått besked om att det ska komma ett brev och att sjukpenning ska betalas ut från Norge.

Utredning

AA sjukanmälde sig den 1 juni 2010. Av läkarintyg framgick att AA:s arbetsförmåga var nedsatt med 50 procent under perioden den 1 april-30 september 2010. Under perioden den 2 juni-20 juli 2010 betalades halv sjukpenning ut.

Den 27 juli 2010 fick enhetschef och handläggare vid Lokalt försäkringscenter (LFC) Mora en felrapport efter en kvalitetskontroll. Av rapporten framgick att AA arbetade deltid i Norge och att hon var försäkrad där, varför sjukpenning inte skulle betalas ut från Sverige. Samma dag stoppade handläggaren AA:s kommande utbetalningar av sjukpenning. Det saknas dokumentation om och varför utbetalningen stoppats. För att utreda om det var korrekt att inte betala ut sjukpenning påbörjade handläggaren därefter en utredning om AA:s försäkringstillhörighet.

Handläggaren försökte kontakta AA per telefon för att informera om varför utbetalningen av sjukpenningen stoppats. AA kontaktade även själv Försäkringskassan i månadsskiftet augusti/september 2010. Handläggaren informerade då AA om varför hon inte fått någon sjukpenning utbetald. Det saknas dokumentation om denna kontakt.

Försäkringskassans slutsatser

Av 17 § förvaltningslagen (1986:223) framgår att om ett ärende har tillförts en uppgift genom någon annan än parten, får som huvudregel ärendet inte avgöras utan att parten har underrättats om uppgiften och fått tillfälle att yttra sig över den. Av 20 § förvaltningslagen följer att som huvudregel ska ett beslut innehålla en motivering. Vidare framgår av 21 § förvaltningslagen att en part ska underrättas om innehållet i ett beslut. Om avgörandet går parten emot ska parten också underrättas om hur han eller hon kan överklaga det. Förvaltningslagen utgår från att myndigheter ser till att dokumentera sina beslut.

Av utredningen framgår att AA har underrättats om beslutet att inte betala ut sjukpenning först sedan hon själv per telefon tagit kontakt med Försäkringskassan. Det finns dock inte dokumenterat att AA har underrättats om beslutet. Något skriftlig underrättelse av beslutet har AA inte fått.

Vidare framgår av utredningen att AA inför beslutet inte har underrättats om de uppgifter som tillförts ärendet. Hon har därmed inte fått tillfälle att yttra sig över uppgifterna. Inte heller framgår om hon har underrättats om möjligheten att begära omprövning av beslutet.

Försäkringskassan beklagar djupt den bristfälliga handläggningen av ärendet och de olägenheter det medfört för AA. Försäkringskassan ser mycket allvarligt på det inträffade.

Yttrandet har beretts i samråd med Lokalt försäkringscenter Mora och Försäkringsprocesser.

AA gavs tillfälle att yttra sig över remissvaret.

Bedömning**Bristande kommunikation**

Enligt 17 § förvaltningslagen (1986:223) får ett ärende som avser myndighetsutövning mot någon enskild inte avgöras utan att den som är part har underrättats om en uppgift som har tillförts ärendet genom någon annan än parten själv och denne har fått tillfälle att yttra sig över den.

Av utredningen framgår att Försäkringskassan inte underrättade AA om uppgifter som tillförts ärendet av annan än henne själv. Genom att Försäkringskassan inte

kommunicerade AA uppgifter som tillförts ärendet av annan fråntogs AA också möjlighet att komma med egna synpunkter och bemöta eventuella felaktiga faktauppgifter.

Bristande underrättelse om och motivering av beslut

Enligt 20 § förvaltningslagen ska ett beslut varigenom en myndighet avgör ett ärende innehålla de skäl som har bestämt utgången, om ärendet avser myndighetsutövning mot någon enskild. Enligt 21 § förvaltningslagen ska en part underrättas om innehållet i det beslut varigenom myndigheten avgör ärendet, om detta avser myndighetsutövning mot någon enskild. Parten behöver dock inte underrättas, om det är uppenbart obehövligt. Om beslutet går parten emot och kan överklagas, ska han underrättas om hur han kan överklaga det.

Utredningen visar att AA inte underrättades om beslutet och vad som varit avgörande för myndighetens ställningstagande förrän hon själv tog kontakt med Försäkringskassan. Någon skriftlig underrättelse om beslutet skickades över huvud taget inte till AA. Hon fick heller inte besked om hur hon kunde begära omprövning av beslutet.

Bristande dokumentation

Enligt 15 § förvaltningslagen ska uppgifter som en myndighet får på annat sätt än genom en handling och som kan ha betydelse för ärendets utgång antecknas. Det får dock i praxis anses belagt att också uppgifter som rör ärendet gång t.ex. kontakt med parter, andra personer eller myndigheter, bör antecknas (se t.ex. JO:s beslut den 3 mars 2005, dnr 4922-2003). En god dokumentation bör även omfatta sådant som anger och förklarar myndighetens ställningstaganden, detta för att göra det möjligt både för den enskilde och för andra, t.ex. domstolar och JO, att följa och förstå ärendets gång.

Av utredningen framgår att det saknas dokumentation om och varför utbetalningen stoppades. Det saknas också dokumentation om de gånger som handläggaren per telefon försökte underrätta AA om beslutet. Inte heller dokumenterades att AA underrättades om beslutet när hon kontaktade Försäkringskassan.

Slutsatser

Mot bakgrund av vad som ovan anförts anser jag att Försäkringskassan i sin handläggning av detta ärende inte uppfyllt sina skyldigheter enligt förvaltningslagen. Försäkringskassan har brustit i sin kommuniceringsskyldighet, underrättelseskyldighet, motiveringsskyldighet, skyldigheten att lämna fullföljdshänvisning och dokumentationsskyldighet. Försäkringskassan förtjänar mycket allvarlig kritik för hur ärendet har handlagts i dessa delar.

Vad AA har anfört i övrigt ger inte anledning till något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.